



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción en la atención recibida por los usuarios de
consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo
Loayza, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO
DE:**

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. María Elena Callalli Campana

ASESOR:

Maestro Eliana Castañeda Núñez

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

Perú - 2017



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **CALLALLI CAMPANA, MARIA ELENA**

Para obtener el Grado Académico de *Magister en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN RECIBIDA POR LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2016

Fecha: 30 de abril de 2017

Hora: 2:00 p.m

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Rodolfo Talledo Reyes

Firma: 

SECRETARIO: Mgtr. Jesús Nuñez Untiveros

Firma: 

VOCAL: Mgtr. Eliana Castañeda Nuñez

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADA POR MAYORIA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Se señalan ciertos inconsistencias Metodológicas

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- Fortalecer la interpretación de los resultados de acuerdo al método utilizado

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por haberme permitido continuar mi formación profesional, a mi asesora Eliana Castañeda Núñez por su guía incondicional en todo este proceso, y a todas las personas que de una u otra manera aportaron para el desarrollo de la tesis.

Declaración de Autoría

Yo, María Elena Callalli Campana, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Satisfacción en la atención recibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016”, presentada, en __ folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de Diciembre de 2016

.....

María Elena Callalli Campana

DNI 09466948

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima presento la Tesis titulada: Satisfacción en la atención recibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos en los que se desarrolla la fundamentación científica de la variable investigada y sus dimensiones, el planteamiento del problema y los objetivos, la metodología utilizada, los resultados y las conclusiones arribadas.

Entre los resultados encontrados el 48% de los usuarios entrevistados se encuentra en un nivel óptimo, el 44% en un nivel regular y el 8% en un nivel no óptimo con la atención recibida en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

Tabla de contenido

	Página
Página del Jurado	ii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Tabla de contenido	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	12
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	16
1.2.1 Modelos teóricos de la satisfacción de usuarios	16
1.2.2 Conceptos fundamentales	24
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	32
1.4.1 Formulación del problema	33
1.5 Objetivos	35
1.5.1 Objetivo general	35
1.5.2 Objetivos específicos	35
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variable	38
2.2 Operacionalización de la variable	38
2.3 Metodología	39
2.4 Tipo de estudio	39
2.5 Diseño	39
2.6 Población muestra y muestreo	40
2.6.1 Población	40
2.6.2 Muestra y muestreo	41
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.7.1 Técnica	45
2.7.2 Instrumento	45
2.7.3 Validación y confiabilidad del instrumento	46
2.8 Método de análisis de datos	48
2.9 Aspectos éticos	48

III.	RESULTADOS	49
IV.	DISCUSIÓN	60
V.	CONCLUSIONES	63
VI.	RECOMENDACIONES	66
VII.	REFERENCIAS	68

ANEXOS

Apéndice A: Matriz de consistencia

Apéndice B: Instrumento

Apéndice C: Base de datos

Lista de Tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable	38
Tabla 2: Población de estudio	41
Tabla 3: Características socio demográficas de la muestra	44
Tabla 4: Ficha técnica de la variable satisfacción de usuarios	46
Tabla 5: Validez de contenido de los instrumentos	47
Tabla 6: Nivel de confiabilidad del instrumento satisfacción de usuarios	48
Tabla 7: Satisfacción del usuario	50
Tabla 8: Fiabilidad, niveles de satisfacción	51
Tabla 9: Capacidad de respuesta, niveles de satisfacción	52
Tabla 10: Seguridad, niveles de satisfacción	53
Tabla 11: Empatía, niveles de satisfacción	54
Tabla 12: Aspectos tangibles, niveles de satisfacción	55
Table 13: Satisfacción de usuarios según grupos de edad	56
Table 14: Satisfacción de usuarios según género	57
Table 15: Satisfacción de usuarios según nivel educativo	58
Table 15: Satisfacción de usuarios según ingreso familiar	59

Lista de Figuras

	Página
Figura 1: Escuelas en la calidad de los servicios	17
Figura 2: Ciclo de Deming	25
Figura 3: Niveles de satisfacción del usuario	50
Figura 4: Fiabilidad, niveles de satisfacción	51
Figura 5: Capacidad de respuesta, niveles de satisfacción	52
Figura 6: Seguridad, niveles de satisfacción	53
Figura 7: Empatía, niveles de satisfacción	54
Figura 8: Aspectos tangibles, niveles de satisfacción	55
Figura 9: Satisfacción de usuarios según edad	56
Figura 10: Satisfacción de usuarios según género	57
Figura 11: Satisfacción de usuarios según nivel de educación	58
Figura 12: Satisfacción de usuarios según ingreso familiar	59

Resumen

La presente investigación titulada “Satisfacción en la atención recibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Arzobispo Loayza, 2016” tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de este centro hospitalario durante el mes de agosto 2016. Es una investigación sustantiva, con un diseño descriptivo simple, de corte transversal. Se utilizó una muestra probabilística de 182 usuarios entre hombres y mujeres, el instrumento utilizado fue un cuestionario de 22 preguntas y tuvo un nivel de confiabilidad de 0.857 y validez por juicio de expertos aplicable a la muestra.

Los resultados de la investigación, mostraron que el 48% de los encuestados muestra un nivel de satisfacción óptima con la atención recibida, el 44% declara un nivel regular de satisfacción y la satisfacción en un nivel no óptimo alcanza el 8% de los usuarios. Según dimensiones los niveles de satisfacción fueron Empatía 65% (la más valorada), Seguridad 64%, Fiabilidad 51%, Aspectos Tangibles 50%, y Capacidad de respuesta 32% (la menos valorada).

Palabras claves: Satisfacción, usuario, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Abstract

The present research entitled "Satisfaction in the care received by external consultation users of the Arzobispo Loayza Hospital, 2016" had as general objective to determine the level of satisfaction of external users of this hospital during the month of August 2016. It is an investigation Substantive, with a simple descriptive, cross-sectional design. We used a probabilistic sample of 182 users between men and women, the instrument used was a questionnaire of 22 questions and had a reliability level of 0.857 and validity by expert judgment applicable to the sample.

The results of the research showed that 48% of the respondents showed an optimum level of satisfaction with the care received, 44% declared a regular level of satisfaction and satisfaction at a non-optimal level reaches 8% of users. According to dimensions satisfaction levels were Empathy 65% (most valued), Safety 64%, Reliability 51%, Tangible Aspects 50%, and Responsiveness 32% (least valued).

Key words: *Satisfaction, user, reliability, responsiveness, security, empathy.*

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales.

Vargas (Quito, 2013) en su tesis “Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha”, tuvo como objetivo reconocer y observar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los doce centros de salud que integran el Patronato Provincial de Pichincha y cómo éstos contribuyen al análisis de Gestión de Calidad. Este estudio es de diseño descriptivo, analítico transversal y tuvo como población a los usuarios internos que laboran en estos doce centros de salud y a los usuarios externos que fueron seleccionados aleatoriamente y que recibieron atención médica. Para lograr este objetivo, la autora utilizó como instrumento una encuesta estructurada, trabajada específicamente para esta investigación encuestando a 499 usuarios externos. Entre sus resultados encontró que el nivel de satisfacción del usuario externo fue de 98%, y las variables que no presentaron insatisfacción son la confianza brindada, el respeto brindado a sus creencias y privacidad, la forma en cómo resolvieron el problema sanitario por el que acudieron al centro de salud; el tiempo promedio de espera para la atención fueron 15.75 minutos y el tiempo promedio de atención fue 18.37 minutos. Entre las características de los encuestados Vargas encontró como edad promedio 39 años predominando el sexo femenino con 68%, y que el 46% contaba con secundaria completa.

Del Salto (Quito, 2012) en su tesis “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012”. Propuso analizar la calidad de la atención ofrecida por esta entidad de salud, y la satisfacción por parte de los estudiantes, docentes y personal administrativo para lo cual realizó un estudio observacional con un diseño analítico transversal seleccionando a 391 personas que conformaron la muestra representativa y aleatoria. Para esta finalidad, realizó una encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario previamente validado de 20 preguntas con una confiabilidad medida por el estadístico Alpha

de Cronbach de 0.832, usando como principales mediciones calidad y satisfacción. Como resultados encontró que el 92% de los usuarios manifestaron satisfacción con la atención recibida y que a mayor indiferencia y descortesía se observa menor grado de calidad en la atención.

Sánchez (México 2012) en su tesis “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León”, propuso como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa y conocer la asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. Para tal fin, el autor diseñó un estudio de tipo transversal, aplicando como instrumento un cuestionario adaptado del programa SICALIDAD, para lo cual diseñó un muestreo no probabilístico por conveniencia y calculó un tamaño de muestra de 246 pacientes que acudieron a consulta externa en el periodo Noviembre 2011 a Enero de 2012. Como resultados, encontró que factores como la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza estaban asociados a la satisfacción de los usuarios; así como el trato recibido por el médico y por el personal de salud y el tiempo de duración de la consulta también asociados a la satisfacción del paciente. De otro lado, no encontró asociación entre el tiempo de espera para ser atendido con la satisfacción.

Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres (2000) elaboraron la investigación “Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios”. El objetivo de ellos, fue identificar los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, México. Para ello, aplicaron un diseño transversal en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. Para determinar la muestra realizaron una selección mediante muestreo aleatorio simple entre los pacientes atendidos en las consultas externas entre julio de 1999 a diciembre 2000. Para analizar la calidad de atención utilizaron la Escala de Likert. La principal conclusión a la que llegaron los investigadores en este trabajo de investigación es que la calidad de la atención fue percibida como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los factores que incidieron en la mala

calidad de atención fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

1.1.2 Antecedentes Nacionales.

Mauricio y Vivanco (2014) en su tesis “Nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Valdiviezo Lima 2014”, realizaron una investigación cuantitativa, utilizando un diseño descriptivo. La muestra estuvo compuesta por usuarios del Centro de Salud Valdiviezo en Lima entrevistándose a 110 personas. Se utilizó la encuesta Servqual modificada con 22 preguntas para conocer las expectativas y 22 para las percepciones distribuidas en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Como resultados encontraron que el 50,1% de usuarios estaban insatisfechos y el 49,9% satisfechos con respecto a los servicios prestados por el Centro de Salud Valdiviezo. la atención recibida.

Ventura y Rivera (2014) realizaron la tesis “Satisfacción del usuario externo atendido en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II” con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II durante el año 2014. El estudio es de nivel deductivo, tipo cuantitativo, descriptivo de diseño transversal, no experimental y prospectivo. Para ello, seleccionaron una muestra de 344 pacientes, utilizando como instrumento de recolección de datos la encuesta Servqual modificada, instrumento adaptado y validado para ser utilizado en establecimientos de salud en el Perú y medido a través de la escala de Likert. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 57,6% de la población usuaria se encontró medianamente satisfecha, seguido de un 40,7% el cual refirieron estar insatisfechos con la atención brindada y finalmente un 1,7% dijeron estar altamente satisfechos. El estudio abarcó las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, empatía y seguridad. Finalmente concluyeron que los usuarios del

Centro Materno Infantil Juan Pablo II se encontraban medianamente satisfechos con la atención recibida.

Zarate y Zevallos (2014) en su tesis “Nivel de satisfacción de los pacientes en la consulta externa del Hospital Solidaridad del Rímac Metro UNI” realizaron una investigación aplicada, descriptiva simple de naturaleza cuantitativa, transversal cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en la consulta externa del Hospital Solidaridad del Rímac Metro UNI, durante los meses de agosto y setiembre del 2014. Este estudio permitió evaluar la calidad de atención del servicio de consulta externa a través de la percepción del paciente y se apoya en la concepción del autor Donabedian que agrupa en tres categorías los componentes fundamentales del servicio susceptibles de generar satisfacción: científico – técnica, interpersonal y confort. La muestra estuvo compuesta por 292 pacientes que acudían al servicio de consulta externa con un nivel de confianza de 95% y un error de 0,5%; se aplicó una encuesta de opinión a los pacientes. Para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS 22 y la hoja de cálculo Excel, para la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach (0,92) los datos fueron recolectados en 24 ítems, clasificados en las 3 dimensiones propuestas por Donabedian. Como resultados se encontró que la satisfacción del usuario externo fue de 61%, 38% satisfacción intermedia e insatisfechos el 1%. Esta investigación concluyó que 6 de cada 10 usuarios externos estuvieron satisfechos con la calidad de atención en la consulta externa.

Veliz y Villanueva (2013) en su tesis “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual de la DISA II Lima Sur” investigaron la calidad percibida por los usuarios de los CERITS en los centros de Villa El Salvador y Chorrillos, abarcando el periodo agosto a octubre 2011. La metodología que usaron para la investigación fue exploratoria de corte transversal, para el análisis cuantitativo aplicaron como instrumento una encuesta del modelo Servqual tanto a usuarios internos como a usuarios

externos, del mismo modo también realizaron entrevistas semiestructuradas a ambos grupos de usuarios. Los resultados permitieron conocer la calidad percibida por los usuarios externos e internos, definiendo a la calidad como la brecha entre las expectativas antes y la percepción luego de haber recibido el servicio. Las investigadoras tomaron como referencia los atributos del Sistema de Gestión de la Calidad que el Ministerio de Salud usa para evaluar el servicio que brinda: Respecto al Usuario, Oportunidad, Competencia profesional / Eficacia, Información completa, Accesibilidad, Seguridad y Satisfacción Global.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 Modelos teóricos de la satisfacción de usuarios.

Dos escuelas fundamentales han estudiado la calidad en los servicios, la Nórdica y la Norteamericana. La escuela nórdica define calidad del servicio como calidad percibida, resultado de la comparación entre expectativas y percepciones. En tanto, la escuela norteamericana define la calidad percibida como resultado de la percepción del desempeño del servicio prestado. En el siguiente esquema se representa a estas dos escuelas.

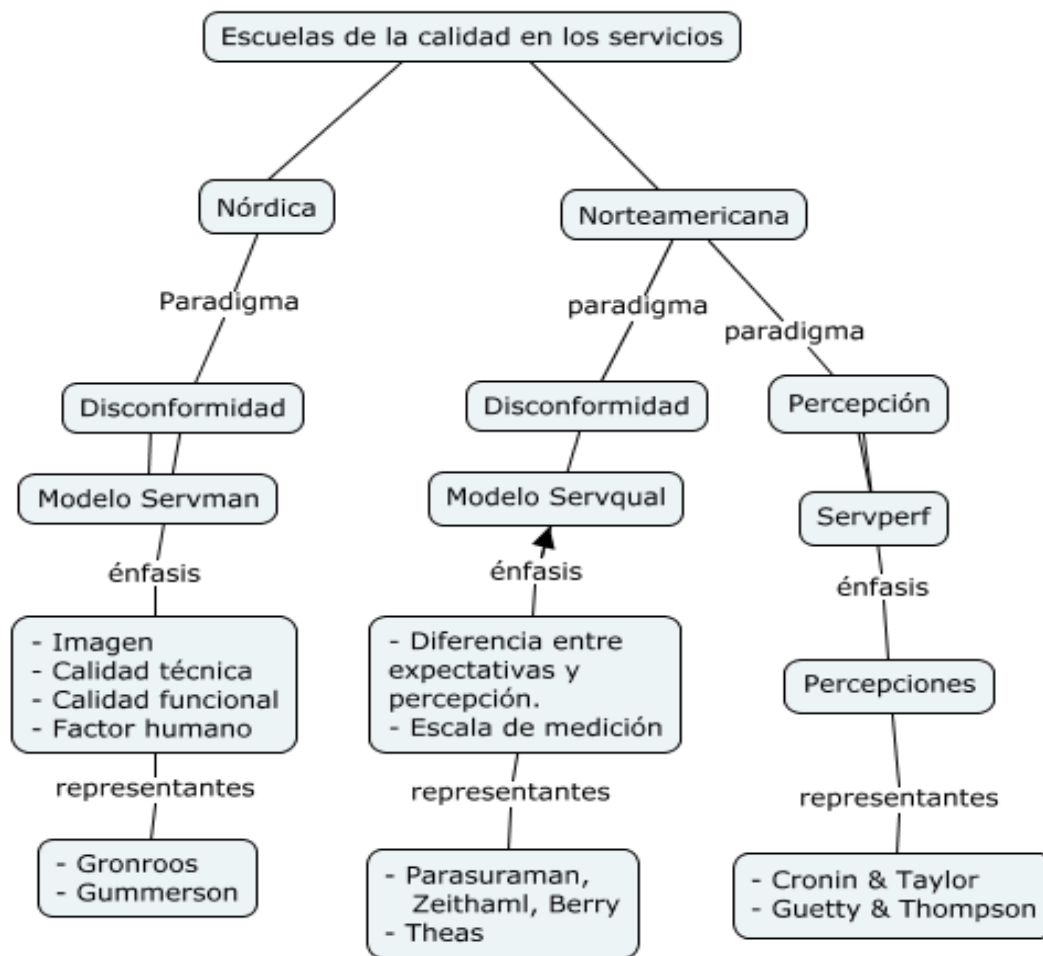


Figura 1. Escuelas en la calidad de los servicios

Nota:Elaborado a partir de Introducción a la calidad del servicio. 2007. Miranda, Chamorro, Rubio

A continuación se presenta las investigaciones más destacadas en ambas escuelas:

El Modelo de Grönross

Christian Grönross (1984) profesor finlandés, plantea que la calidad de servicio es el resultado de integrar la calidad total en tres dimensiones: la calidad técnica (qué se da), la calidad funcional (cómo se da) y un tercer elemento que considera es la imagen corporativa; ésta última un componente básico para medir la calidad percibida. Por lo tanto, relaciona la calidad del servicio con la imagen corporativa, por lo que la imagen es un elemento importante para medir la calidad percibida.

La calidad técnica se orienta a un servicio técnicamente correcto, y que lleve a un resultado aceptable (soporte físico, los medios materiales, la organización interna, etc.). Es lo que Grönross denomina como la dimensión del “qué”, lo que el consumidor recibe. La calidad funcional es definida como la manera en que el consumidor es tratado en la producción del servicio, es la dimensión del “cómo” el consumidor recibe el servicio.

Este modelo establece como punto principal al concepto de servicio, el autor lo define como las intenciones básicas de la organización que lo presta.

Grönross también plantea que la calidad total percibida se origina cuando la calidad experimentada satisface la calidad esperada; o cuando lo recibido y experimentado se corresponde con las expectativas formadas alrededor del servicio en cuestión. En resumen la satisfacción del cliente está influida por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa de la entidad que lo presta.

En este modelo, la calidad esperada está en función de factores como la comunicación, recomendaciones (comunicación boca-oído), imagen corporativa y las necesidades del cliente.

El modelo de Brechas en el Servicio (Servqual)

El modelo de las deficiencias o de los GAPS, fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry entre los años 1988 a 1994, esta investigación trata de identificar las causas de un servicio deficiente, determinando la diferencia entre expectativas y percepciones del servicio recibido por los clientes a partir diferencias o gaps,

El modelo que proponen estos autores para la evaluación de la calidad en las empresas de servicios es el Modelo de los Cinco Gaps o de las Cinco Brechas. El procedimiento seguido para formular esta teoría se basa en la

identificación de las dificultades que llevan a una organización a un contexto de prestación de un servicio de no calidad, con el objetivo de una vez conocidos los motivos que causan los problemas, encontrar soluciones y establecer una programación para actuar sobre ellos.

Estas brechas o discrepancias (gaps) que considera el modelo son definidas de la siguiente forma:

Gap 1: indica la discrepancia entre las expectativas de los usuarios sobre un servicio concreto y las percepciones que se forman los directivos sobre lo que espera el consumidor de ese servicio.

Gap 2: mide la diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad del servicio.

Gap 3: calcula la diferencia entre las especificaciones o normas de calidad del servicio y la prestación del mismo.

Gap 4: mide la discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Todas las deficiencias citadas hacen que el servicio brindado por la organización no cubra las expectativas que los clientes tenían puestas en él, produciéndose el Gap 5: que mide la diferencia entre el servicio esperado y el servicio recibido, determinado a través de dicha magnitud el nivel de calidad alcanzado. Se plantea que la forma de reducir esta diferencia es controlando y disminuyendo todas las demás.

Los autores Parasuraman et al en un posterior estudio, realizaron cambios a su modelo y lo nombraron como Modelo Ampliado de la Calidad de Servicio en el que se identificaban distintos factores organizativos y sus relaciones con las

deficiencias en la calidad del servicio. En este modelo ampliado, mantienen que las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la calidad del servicio son el resultado de las cuatro deficiencias descritas anteriormente.

A partir de este modelo, los autores implementaron un instrumento de medida de la calidad de servicio percibida y lo denominaron Servqual. Identificaron inicialmente diez determinantes de la calidad de servicio. Aunque reconocen que la importancia relativa de las categorías varía entre diferentes tipos de servicios y clientes, defienden que los determinantes de la calidad de servicio para la mayor parte de los consumidores se podrían incluir en dichas categorías. Mencionan también que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras. A continuación las dimensiones propuestas:

Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad. Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta. Disposición para ayudar a los clientes, y para proveerlos de un servicio rápido.

Profesionalidad. Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.

Cortesía. Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.

Credibilidad. Veracidad, creencia, y honestidad en el servicio que se provee.

Seguridad. Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Accesibilidad. Lo accesible y fácil de contactar.

Comunicación. Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.

Compresión del cliente. Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Posteriormente, redujeron las dimensiones iniciales de la estructura Servqual, al realizar análisis estadísticos identificaron la existencia de una fuerte correlación entre algunos ítems de las diez dimensiones iniciales. Por lo que fue necesaria la reducción del número de dimensiones a cinco, realizando los siguientes cambios: la profesionalidad (ítem 4), la cortesía (ítem 5), la credibilidad (ítem 6) y la seguridad, (ítem 7) se agruparon en la nueva dimensión llamada Seguridad (cuya interpretación debe hacerse en el sentido de la confianza inspirada); y por otro lado, la accesibilidad (ítem 8), la comunicación (ítem 9) y la comprensión del usuario (ítem 10) se agrupan para dar lugar a la nueva dimensión Empatía (en el sentido de la capacidad para dar una atención individualizada).

De acuerdo a lo anterior, las dimensiones resultantes fueron las siguientes:

Elementos tangibles, son los aspectos físicos que el usuario percibe de la entidad hospitalaria. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Fiabilidad -habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta, disposición para servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Seguridad, evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Empatía, es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Para concluir, el modelo Servqual es una técnica desarrollada para la investigación comercial en profundidad que permite realizar una medición del nivel de calidad de cualquier tipo de empresa de servicios, permitiendo conocer las expectativas que tienen los clientes y cómo percibieron el servicio brindado.

El modelo de la Percepción del Desempeño (Servperf)

Joseph Cronin y Steven Taylor (1992), investigadores de la universidad de Florida, proponen un modelo alternativo denominado Servperf (Service Performance). Estos autores a diferencia de las investigaciones que desarrollan el paradigma de las discrepancias (Servqual, Servman, Imagen, Desempeño Evaluado, etc.), proponen desarrollar el paradigma de la percepción del desempeño. Para lo cual, proponen utilizar los 22 ítems del modelo Servqual referentes a las percepciones del cliente sobre el desempeño del servicio recibido.

Para Cronin y Taylor, el modelo Servqual no es el más adecuado para medir la calidad del servicio, debido a las deficiencias que presenta. Argumentan que las expectativas son el componente que más problemas de interpretación plantea a los encuestados, pues supone una redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas.

Parten del supuesto que la calidad del servicio y la satisfacción son constructos diferentes, la diferencia entre ambos elementos es que la calidad del

servicio es una forma de actitud, una evaluación global, en tanto que la satisfacción es la medida de una transacción específica.

Justifican su enfoque, señalando que es escasa la evidencia respecto a que los usuarios valoren la calidad de un servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones, además agregan que existe la tendencia de valorar como altas las expectativas. Los autores desarrollan su modelo con un considerable apoyo teórico y proponen como resultado una calificación acumulada de la calidad de un servicio.

De esta manera, los autores exponen que Servperf tendrá una mejor aceptación debido a que la medición solamente de la percepción del desempeño refleja con mayor exactitud la realidad del servicio prestado. Al realizar pruebas al modelo, obtuvieron como resultados que:

La calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente tiene un efecto significativo en la intención de compra del cliente.

La calidad del servicio tiene menos efecto en la intención de compra que la satisfacción del cliente.

La conclusión principal a la que llegan Cronin y Taylor es que las conceptualizaciones y mediciones actuales de la calidad del servicio están basadas en un paradigma defectuoso, sugieren que debería medirse por medio de actitudes.

El modelo intenta proporcionar a gerentes e investigadores mayor información acerca de:

El orden causal de las relaciones entre calidad del servicio o satisfacción del consumidor.

Impacto de calidad del servicio y satisfacción del consumidor sobre las intenciones de compra.

Servperf utiliza las cinco dimensiones propuestas por Servqual: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

De los modelos presentados, se va a tomar el enfoque de Cronin y Taylor, Servperf puesto que lo que se investigará son las percepciones de los usuarios encuestados.

1.2.2 Conceptos fundamentales que sustentan la satisfacción del usuario.

Es necesario definir los conceptos más usados en la presente investigación tanto desde el punto de vista de la mercadotecnia, así como desde el ámbito del sector salud.

Calidad

Calidad es un constructo de definición compleja, dado el carácter intangible de los servicios, considerando también que las necesidades del consumidor son siempre cambiantes, por lo que en referencia al consumidor la calidad se debe redefinir en el tiempo.

Uno de los principales investigadores en este campo, es William Deming (1986) quien instituye la “Gestión de la calidad” a la que define como “un proceso continuo, porque los requerimientos del cliente cambian constantemente”. Deming implementa una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos conocida como ciclo de Deming, o como círculo PDCA que viene del inglés plan-do-check-act esto es, planificar-hacer-verificar-actuar, o también llamado espiral de mejora continua. Los resultados de implementar esta estrategia, permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la

participación en el mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa u organización.

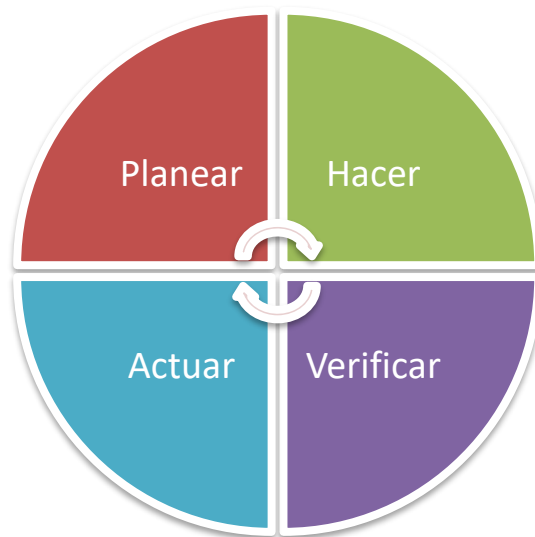


Figura 2. Ciclo de Deming

Nota: Recuperado de SBQ consultores (2016) <http://www.s bqconsultores.es/el-ciclo-de-deming-o-circulo-pdca/>

Otros autores como Philip Crosby (1984) define calidad como “el cumplimiento de requisitos”, según Tom Peters (1987) la calidad depende de cómo el cliente la aprecie, porque es el quien recibe es del servicio bajo sus propias condiciones, es el cliente quien paga la tarifa –o no la paga- por una serie de razones que sólo él determina.

Berry, Bennet y Brown (1989) proponían “un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, como a veces se la define, sino más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente”.

La Norma ISO 9000:2000, define el término calidad como “grado en el que el conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

Gestión de la calidad

El concepto de “gestión” contiene una serie de elementos que permiten realizar una definición del mismo, asociada con el término calidad. La ISO 9000:2000 presenta la gestión como las “actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización”.

Conceptualmente, la gestión de la calidad es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se lleva a cabo, tal como ha sido mencionado, por medios tales como la planificación, la inspección, el control, el aseguramiento y el mejoramiento en el marco del sistema de la calidad.

La gestión de la calidad es responsabilidad de todos los niveles; sin embargo, debe ser guiada por el más alto nivel de la dirección, debe garantizar la participación activa y consciente de todo el personal. Su implementación, involucra a todos los miembros de la organización y toma en cuenta los aspectos económicos.

La gestión de la calidad asume la garantía que los servicios, obras y productos que se brindan cumplen con las exigencias de calidad, previamente determinadas y acordadas con el cliente, en los plazos convenidos y con el menor costo de producción que ofrezca un precio atractivo y la obtención de beneficios para la empresa.

La calidad como base para la “satisfacción del cliente”, es un atributo común en las definiciones anteriores. Los criterios basados en la percepción y en la valoración del cliente se acercan a los conceptos de la esfera de los servicios.

Avedis Donabedian médico libanés, conocido como fundador del estudio de la calidad de la atención en salud, desarrolló propuestas que transformaron el pensamiento sobre los sistemas de salud, diseñó el concepto de calidad y empezó por realizar una evaluación sobre las relaciones entre cantidad y calidad de la atención, beneficios y riesgos, calidad técnica y calidad interpersonal, calidad individual y calidad social.

Servicio

Los servicios se caracterizan en lo fundamental por su intangibilidad, puesto que no pueden ser percibidos por los sentidos antes de ser adquiridos. Se prestan y consumen al mismo tiempo que son creados. Algunas características de ellos son: no son objetos físicos, aunque pueden estar asociados a éstos; son inseparables de su fuente, ya sea una persona o una máquina; no son contables ni inventariables, a diferencia de los productos que una vez terminados entran en un proceso de almacenaje, transporte y venta.

Berry, L. Leonard, David R. Bennet, Carter W. Brown en “Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras” (1989) definen servicio como un “proceso, una actividad directa o indirecta que no produce producto físico, es decir es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal”.

Zeithmal Valerie y Bitner Mary Jo en Marketing de Servicios (2004) indican que los servicios poseen características que los diferencian de los productos, estas características determinan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes. Entre estas características mencionan que los servicios son intangibles, heterogéneos, de producción y consumo simultáneos y perecederos.

En las normas ISO se define al servicio como el “resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente y por actividades internas del proveedor, con el fin de responder a las necesidades del cliente”.

Para la American Marketing Association (A.M.A.), los servicios “son productos, como un préstamo de banco o la seguridad de un domicilio, que son intangibles o por lo menos substancialmente. Si son totalmente intangibles, se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son casi inmediatamente perecederos. Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, porque vienen en existencia en el mismo tiempo que se compran y que se consumen”.

Teniendo en cuenta los conceptos descritos, planteo la siguiente definición de servicios: “son actividades intangibles orientadas a brindar un esfuerzo humano o mecánico para satisfacer determinadas necesidades de un cliente, no pueden ser transportados ni almacenados”.

Calidad del Servicio

El sector terciario ha experimentado una evolución que tiene que ver con la calidad del mismo, Oliver (1985) menciona que la calidad del servicio puede ser considerada como una actitud; Grönross (1982) asevera que al evaluar la calidad del servicio, los consumidores comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que ellos reciben; Parasuraman, Zeithmal y Berry (1988) definen calidad del servicio como una actitud, relacionada pero no equivalente a satisfacción, que es resultado de comparar las expectativas y las percepciones del desempeño del servicio. Para Cronin y Taylor (1992), la calidad del servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio brindado.

La calidad del servicio y satisfacción del cliente son conceptos que están íntimamente relacionados puesto que una mayor calidad del servicio incidirá a aumentar la satisfacción del consumidor, es decir que la calidad del servicio debe ser tratada como un antecedente de la satisfacción.

En el ámbito de la salud, para Donabedian (Definición de calidad y los enfoques para su evaluación, 1980) calidad se refiere al grado de utilización de los medios más adecuados para conseguir los mayores beneficios al paciente. También propone que la calidad es una propiedad que la atención médica puede poseer en grados variables.

Según la OMS, la calidad de la asistencia sanitaria es “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”.

Podemos decir entonces que la calidad en el marco de la salud, es la prestación oportuna de los servicios médicos por parte de las entidades proveedoras y que incide directamente en la satisfacción del usuario. Y está concebida como una responsabilidad de la empresa o entidad, donde están implicados todos sus miembros.

Cliente

En el mundo comercial y de marketing, cliente es la persona que accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera.

En esta investigación el cliente es el usuario o paciente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define al paciente como “la persona que recibe atención sanitaria, y a la atención sanitaria como los servicios que reciben las personas o las comunidades para promover, mantener, vigilar o restablecer la salud”.

Satisfacción del usuario

El concepto de satisfacción, es un constructo que ha cambiado en el tiempo, se han ido enfatizando distintos aspectos y variando su concepción. En los 70 el interés de las investigaciones se centraba en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en los ochenta se analizaban también las consecuencias de su procesamiento (Moliner, Berenguer y Gil, 2001).

Los primeros estudios que se realizaron en este tema, valoraban la satisfacción con respecto a los atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto (Morales, 2004).

Oliver (1980) define a la satisfacción del cliente como un estado psicológico consecuente entre la discrepancia entre las expectativas con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo. Para Westbrook y Reilly (1983) es la respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con las necesidades y deseos del individuo. Para Kotler (1989) es “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. Bachelet (1992) consideró que la satisfacción era una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio. Para Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) es una función de la valoración de los clientes de la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio.

De todas estas definiciones se puede concluir que la satisfacción del usuario es una experiencia cognoscitiva, que depende de factores como valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización que brinda el servicio. Estos elementos determinan que la satisfacción sea diferente para distintas personas con un mismo servicio y para la misma persona en diferentes circunstancias.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación social.

En la actualidad existe preocupación los establecimientos de salud públicos, por mejorar la calidad de los servicios que brindan. En ése sentido, el Ministerio de Salud cuenta con la Dirección de Calidad en Salud, área que tiene como una de sus funciones “Formular e implementar las normas, lineamientos y documentos normativos en materia de seguridad del paciente y gestión de riesgos; prevención y control de infecciones asociadas a la atención en salud; gestión por procesos y mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados en los establecimientos de salud; satisfacción del usuario; conduciendo el desarrollo e implementación del Sistema de Calidad en Salud”.

El presente trabajo de investigación, intenta contribuir a identificar los aspectos más débiles en la satisfacción de los pacientes y por ende en la calidad de los servicios de salud. Con el análisis de los resultados obtenidos definir estrategias que conlleven al proceso de mejora continua en este importante establecimiento de salud.

1.3.2 Justificación legal.

En primera instancia en la Constitución Política del Perú en su artículo 7 se menciona: “todos tienen derecho a la protección de su salud, del medio familiar y de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa”’; en setiembre del año 2009 se aprueba la ley 29414, ley que establece los derechos de las personas usuarios de los servicios de salud, y posteriormente

su reglamento, en donde se precisan derechos fundamentales que las personas tienen cuando se accede a los servicios médicos sean públicos o privados.

1.4 Problema

Los servicios de salud en el Perú están desagregados en dos subconjuntos públicos y privados, los primeros están compuestos por los hospitales y centros administrados por el Ministerio de Salud (MINSA), por ESSALUD y por las Fuerzas Armadas y Policiales. El MINSA atiende primordialmente a los pacientes con menos recursos y también a los afiliados al Sistema Integral de Salud (SIS) y es la institución con mayor presencia a nivel nacional al contar con el mayor número de establecimientos (92%).

Este sector desde hace mucho tiempo atrás, está inmerso en una problemática que tiene diversas aristas: población desprotegida por falta de recursos económicos, insuficiente calidad de los servicios, inadecuada infraestructura y equipamiento, inadecuado desarrollo de los recursos humanos, deficiente disponibilidad de medicamentos, deficientes sistemas de información, poca participación ciudadana en el desarrollo de propuesta orientadas a mejorar el servicio, entre otras.

Dada esta problemática, la nueva gestión pública prioriza el servicio a los ciudadanos, ello significa que el Estado define sus prioridades a partir de las necesidades ciudadanas y en función de ello, establecer las funciones y los procesos de gestión que permitan responder a esas necesidades con los recursos y capacidades disponibles. Esta visión requiere que los representantes del Estado conozcan las preferencias y demandas ciudadanas asociadas a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales. Por lo tanto, el Estado necesita ser dialogante, abierto a escuchar y entender las necesidades de los ciudadanos, y a consensuar con ellos las respuestas que a través de sus políticas públicas, puede ofrecer a esas necesidades en cada situación.

En este sentido, el Estado actualmente está más preocupado por brindar servicios que satisfagan a sus usuarios, ya que hoy por hoy los ciudadanos exigen que los servicios estatales satisfagan las expectativas de sus usuarios. Siendo la salud pública un objetivo nacional, el Ministerio de Salud lleva a cabo periódicamente estudios para medir la satisfacción del cliente en los servicios que brinda enmarcándose en un proceso de mejora continua.

El Hospital Nacional Arzobispo Loayza es un órgano desconcertado de la Dirección de Salud V del Ministerio de Salud, acreditado en el tercer nivel de complejidad, que brinda servicios de salud de consulta externa, hospitalización, intervenciones quirúrgicas, entre las principales. Tiene como visión brindar servicios de excelencia para la plena satisfacción de sus usuarios. Si bien el área de influencia del hospital son los distritos de Lima Cercado y Breña, la población demandante proviene de diversos distritos de Lima Metropolitana. Según el Plan Operativo 2014, en el hospital se realizaron 129,022 consultas médicas durante el año 2013, el 68% de los pacientes fueron mujeres y el restante 32% varones.

Esta investigación se realiza con la finalidad de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud como criterio de evaluación de la atención recibida. Información que será de utilidad para los gestores del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

1.4.1 Formulación del problema.

Problema General.

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención recibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2016?

Problemas Específicos.

Problema específico 1.

¿Cuál es el nivel de Fiabilidad percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016?

Problema específico 2.

¿Cuál es el nivel de Capacidad de respuesta percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016?

Problema específico 3.

¿Cuál es el nivel de Seguridad percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016?

Problema específico 4.

¿Cuál es el nivel de Empatía percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016?

Problema específico 5.

¿Cuál es el nivel de Aspectos tangibles percibidos por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016?

Problema específico 6

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza según características socio demográficas?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general.

Determinar el nivel de satisfacción en la atención recibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2016.

1.5.2 Objetivos específicos.

Objetivo específico 1.

Determinar el nivel de Fiabilidad percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016.

Objetivo específico 2.

Determinar el nivel Capacidad de Respuesta percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016.

Objetivo específico 3.

Determinar el nivel de Seguridad percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016.

Objetivo específico 4.

Determinar el nivel de Empatía percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016.

Objetivo específico 5.

Determinar el nivel Aspectos tangibles percibidos por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016.

Objetivo específico 6.

Determinar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza según características socio demográficas.

II. Marco metodológico

2.1 Variable

En esta investigación, la variable de estudio es la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Definiendo a esta variable como una experiencia cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; y que depende de factores como valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización que brinda el servicio.

2.2 Operacionalización de la variable

Son los procedimientos que se siguen para realizar la medición de una variable que ha sido definida conceptualmente. En este procedimiento, lo que se desea es obtener información de la variable investigada.

Tabla 1
Operacionalización de la variable satisfacción de usuarios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Fiabilidad	Igualdad de atención	1, 2, 3, 4, 5		
	Respeto al orden			
	Respeto al horario			
	Atención en informes			
Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención en módulos			
Seguridad	Respeto a la privacidad	10, 11, 12, 13	Muy satisfecho	Óptimo (81-110)
	Evaluación médica		Satisfecho	Regular (51-80)
	Tiempo para atender dudas		Ni satisfecho ni insatisfecho	No óptimo (22-50)
	Confianza inspirada		Insatisfecho	
Empatía	Trato amable	14, 15, 16, 17, 18	Muy insatisfecho	
	Comprensión sobre el estado de salud			
Aspectos Tangibles	Señalización de ambientes	19, 20, 21, 22		
	Disponibilidad de equipos y materiales			
	Limpieza y comodidad de ambientes			

2.3 Metodología

En Metodología de la investigación (2010, p 60), Bernal indica que el “método analítico-sintético estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)”. En ese sentido, esta investigación se vale del método analítico sintético para desmenuzar los componentes de la satisfacción de usuarios según el modelo teórico de la percepción del desempeño y luego exponer las conclusiones a las que se llega.

2.4 Tipo de estudio

La investigación sustantiva, es aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica (Sánchez y Reyes, 2009). Esta investigación intenta describir la realidad de los usuarios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, por lo tanto es una investigación sustantiva.

Los mismos autores indican que la investigación descriptiva “está orientada al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio-temporal dada”. En ese sentido, este trabajo es una investigación sustantiva de nivel descriptiva.

2.5 Diseño

Para Bernal, la investigación descriptiva es un nivel básico de investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación; además, agrega que la mayoría de los tipos de estudios tienen, de una u otra forma, aspectos de carácter descriptivo.

La investigación descriptiva simple es la más elemental forma de investigar y a la que puede recurrir un investigador (Sánchez y Reyes, 2009). En esta investigación no se intenta relacionar o controlar variables, sino simplemente obtener información para tomar decisiones.

En ese sentido, el diseño de esta investigación es descriptiva, porque se recolectará información de la variable satisfacción de usuarios y así conocer las principales características de la variable satisfacción de usuarios.



Donde:

M: Muestra de usuarios de consultas externas

O: Datos recogidos de la muestra de usuarios de consultas externas

2.6 Población y muestra

2.6.1 Población.

Bernal (2010) cita a Fracica (1988), quien define a población como “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación”. Añade, que se puede definir también como “el conjunto de todas las unidades de muestreo”.

Bernal (2010) también cita a Jany (1994), para quien “población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”; o bien, unidad de análisis.

En esta investigación, la población está definida por los pacientes que recibieron atención médica en los consultorios externos de las especialidades

brindadas en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en el mes de setiembre del 2016

Tabla 2
Población de estudio

Pacientes por mes	N°	%
Femenino	7338	68%
Masculino	3414	32%
Total	10752	100%

Nota: Tomado del Plan Operativo 2014 Hospital Nacional Arzobispo Loayza

2.6.2 Muestra y muestreo.

Bernal (2010) define a la muestra como “la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio”.

Es decir, la muestra en la presente investigación fue probabilística, por lo tanto, el tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para la investigaciones descriptiva, considerando un error estándar de 5% (0.05) con nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.05$ y $q = 0.95$. De acuerdo a recomendaciones, se añadió un 10% a la muestra total estimada, ya que existe la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas.

Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n):

$$n = \frac{Z^2 * N(p * q)}{E^2 (N - 1) + Z^2 (p * q)}$$

Donde:

- n: Tamaño de la muestra
- p: Proporción de usuarios externos que espera se encuentren insatisfechos
- q: proporción de usuarios externos que espera se encuentren satisfechos.
Su valor es (1 – p)
- E: Error estándar de 0.05
- Z: Valor de “Z” para el intervalo de confianza 99%. El valor de “Z” es igual a 1.96
- N: Población de usuarios externos atendidos en un mes en los servicios de consulta externa

Por lo tanto la muestra quedó determinada así:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 10752 * (0.05 * 0.95)}{(0.05)^2 * (10751) + (1.96)^2 * (0.05 * 0.95)}$$

$$n = 164 + 10\% = 182$$

Criterios de inclusión:

Usuarios externos de ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento de la encuesta que acuden a una atención en salud en el Hospital Arzobispo Loayza.

Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el Hospital Arzobispo Loayza.

Usuario externo que esté de acuerdo en participar de la encuesta.

Criterios de exclusión:

Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.

Usuario o familiar que no desea participar de la encuesta.

Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

Para la aplicación de la encuesta, se contó con el apoyo de una encuestadora con experiencia en investigaciones estadísticas. Realizándose la encuesta entre los pacientes de ambos sexos que acudieron a los consultorios externos durante el mes de agosto de 2016 en el horario de 8am a 1pm de lunes a viernes.

Tabla 3

Características sociodemográficas de la muestra

	N°	%
Usuarios encuestados	182	100
Edad (años)		
18 – 29	46	25
30 – 59	119	66
60 a más	17	9
Sexo		
Masculino	82	45
Femenino	100	55
Nivel de instrucción		
Primaria	25	14
Secundaria	100	55
Superior no universitaria	41	22
Superior universitaria	16	9
Ingreso familiar mensual (S/.)		
400 - 850	44	24
851 - 1500	115	63
1501 - 2000	15	8
2001 - 3000	8	5
Cono de residencia		
Centro	88	49
Norte	37	20
Sur	34	19
Este	23	13
Afiliación al SIS		
Sí	156	86
No	26	14

Nota; Elaboración propia

De esta manera, la muestra quedó constituida por 100 personas del género femenino y 82 del masculino. Con respecto a la edad, 46 son usuarios entre 18 a 29 años (25%), 119 (66%) tienen entre 30 a 59 años, y 17 (9%) son de 60 a más años.

Al consultarles por su nivel de instrucción 25 (14%) sólo cuentan con educación primaria, 100 (55%) con educación secundaria, 41 (22%) con superior

no universitaria y 16 (9%) con superior universitaria. Cuando se les consultó por el ingreso promedio mensual, 44 (24%) contestaron que está entre S/.400 – S/.850, 115 usuarios (63%) respondieron que está entre S/.851 – S/.1500, 15 (8%) mencionaron que está entre S/.1501 – S/.2000, sólo 8 usuarios (5%) tienen un ingreso aproximado entre S/.2001 – S/3000.

También se indagó por el distrito de residencia, 88 usuarios (49%) provienen de la zona centro de Lima Metropolitana, principalmente de los distritos de Breña, La Victoria y Lima Cercado, 37 (20%) del cono norte (Los Olivos, Independencia, Comas y Carabaylo, 34 (19%) del cono sur (Chorrillos, Barranco), y 23 (13%) del cono este (San Juan de Lurigancho y El Agustino). Finalmente, se preguntó por la condición de afiliación al Seguro Integral de Salud (SIS), 156 (86%) están afiliados y 26 (14%) respondió no estar afiliado.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnica.

Sánchez y Reyes (2009) mencionan que “las técnicas de recolección de datos son los medios por los cuales el investigador procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos del estudio”.

En esta investigación la técnica de recolección de datos que se usará es la encuesta.

2.7.2 Instrumento.

Bernal (2010) menciona que la encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

Los instrumentos son las herramientas utilizadas en la recolección de datos, y la elección del instrumento se realiza a partir de la herramienta elegida. Para esta investigación se utilizará un cuestionario cerrado.

Para realizar esta investigación se ha utilizado un cuestionario con 22 preguntas para las cinco dimensiones trabajadas (Fiabilidad preguntas del 01 al 05, Capacidad de respuesta del 06 al 09, Seguridad del 10 al 13, Empatía del 14 al 18 y Aspectos tangibles del 19 al 22), además de algunas preguntas para conocer el perfil socio demográfico de los entrevistados. Se ha estimado que el tiempo de duración de la encuesta individual sea de 15 minutos.

Tabla 4

<i>Ficha técnica del instrumento</i>	
Autor:	Servqual Modificada
Objetivo:	Conocer la satisfacción de usuarios a través de cinco dimensiones
Administración:	Individual
Tiempo:	15 minutos
Estructura:	22 ítems
Nivel de medición:	Muy satisfecho, satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho

2.7.3 Validación y confiabilidad del instrumento.

Validez

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 201) “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir”. Para Sampieri (2006, p.193) es “la eficiencia con que un instrumento mide lo que se

pretende medir”. Y según Bernal (2010) un instrumento es válido, cuando mide aquello a lo cual está destinado.

Para este trabajo, el cuestionario ha sido sometido al criterio de Jueces expertos, integrado por profesionales, quienes informarán acerca de la aplicabilidad de cada uno de los cuestionarios del presente estudio, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 5

Validez de contenido de los instrumentos

Variable	Experto N° 1	Experto N° 2
Satisfacción de usuarios	Mgtr. Eliana Castañeda Nuñez	Mgtr. Zoila Quezada Reyes
	Aplicable	Aplicable

Confiabilidad

Según Hernández y otros (2010 p. 200) la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”.

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad Alpha de Cronbach, para una muestra piloto de 15 encuestados. Esta prueba requiere una sola administración del cuestionario y produce valores entre 0 y 1. Al aplicar esta prueba a la muestra piloto el coeficiente de Cronbach fue de 0.857 El siguiente cuadro, es el reporte generado por el software SPSS.

Tabla 6

Nivel de confiabilidad del instrumento satisfacción de usuarios

Alpha de Cronbach	N° de elementos
.857	15

El resultado de la prueba muestra que el nivel de confiabilidad es bueno, por lo que permite su aplicación para la recolección de datos.

2.8 Métodos de análisis de datos

Luego de implementar la encuesta, se realizó el ingreso de datos en la hoja de cálculo Excel, en donde se realizó el análisis de la variable y se trabajó los informes de resultados.

El análisis de los datos se realizó a través de la estadística descriptiva, usando medidas de tendencia central, tablas de frecuencias y porcentajes, también gráficos que permitieron mostrar los resultados obtenidos.

2.9 Aspectos éticos

La presente tesis de investigación cumple con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, los cuales sugieren a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación.

Asimismo, se respetó la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que esta conlleva.

III. Resultados

3.1 Descripción de los resultados

Satisfacción del usuario

Tabla 7

Satisfacción del usuario

Niveles	f	%
Óptimo	88	48%
Regular	80	44%
No óptimo	14	8%
Total	182	100%

Elaboración propia

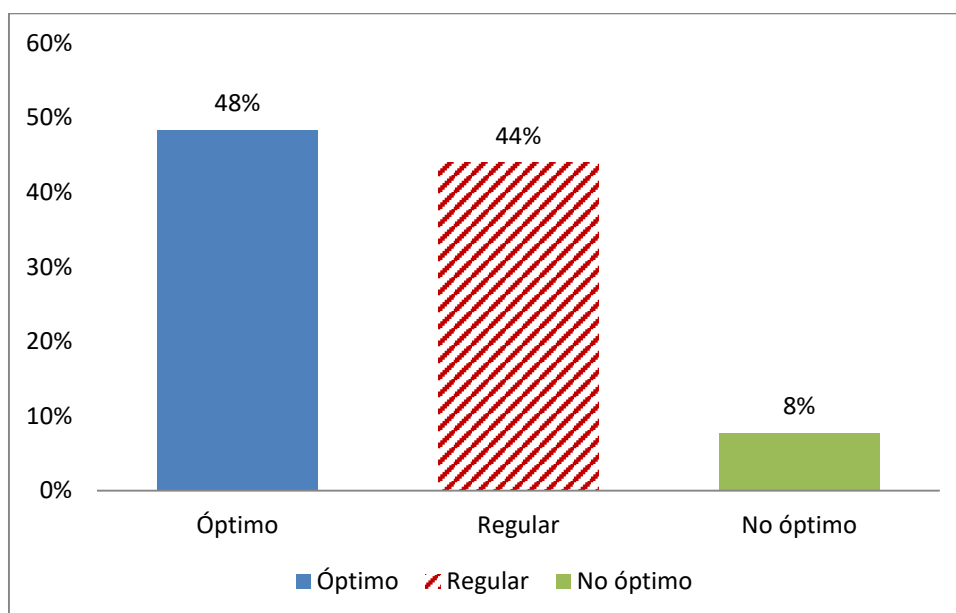


Figura 3: Niveles de satisfacción del usuario

De forma general, los resultados de esta investigación se presentan en la tabla 7 y en la figura 3, en las cuales se muestra que el 48% de los usuarios entrevistados indica que se encuentra en un nivel óptimo con la atención recibida en el hospital Arzobispo Loayza, el 44%, en la condición de regular y el 8% se encuentra en el nivel no óptimo. Este resultado se basa en las respuestas brindadas por los usuarios a las 22 preguntas realizadas para las 5 dimensiones investigadas, así para Fiabilidad la satisfacción alcanza al 51%, en Capacidad de Respuesta 32%, Seguridad 64%, Empatía 65% y Aspectos Tangibles 50%, a continuación se analizará con más detalle cada una de ellas.

Descripción de resultados de las Dimensiones

Dimensión Fiabilidad

Tabla 8
Fiabilidad, niveles de satisfacción

Niveles	f	%
Óptima	93	51%
Regular	80	44%
No óptima	9	5%
Total	182	100%

Elaboración propia

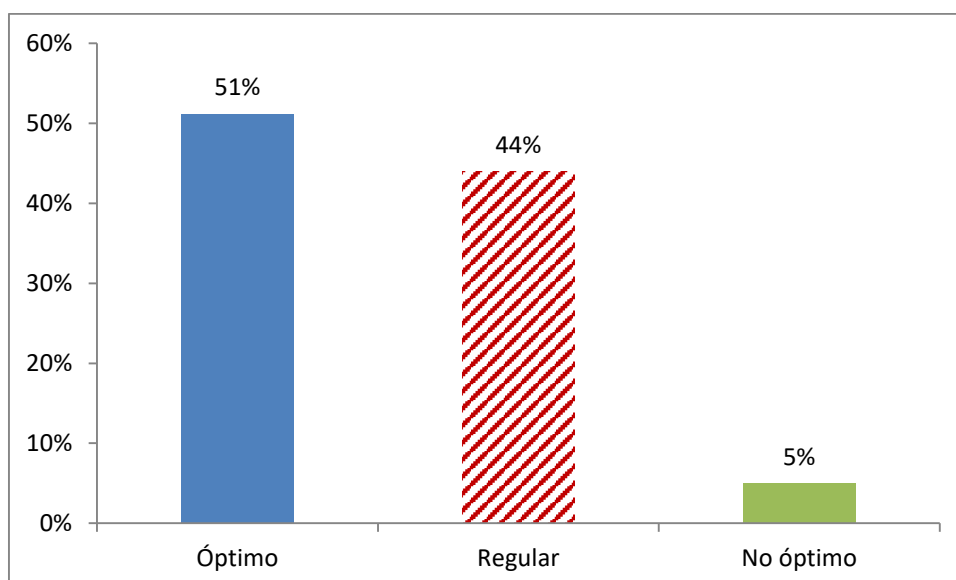


Figura 4: Niveles de satisfacción de la dimensión Fiabilidad

En la dimensión Fiabilidad, se consultó por la satisfacción de los usuarios con respecto a la habilidad del personal para prestar el servicio en forma oportuna. Las preguntas se hicieron para conocer cinco atributos de calidad: correcta orientación del personal de informes (52%), cumplimiento de horarios (49%), respeto al orden de atención (63%), oportunidad de la historia clínica (86%) y disponibilidad de citas (42%).

Los resultados presentados en la tabla 8 y en la figura 4, muestran que el nivel de satisfacción óptima de los usuarios consultados con relación a la fiabilidad alcanza el 51%.

Dimensión Capacidad de respuesta

Tabla 9
Capacidad de respuesta, niveles de satisfacción

Niveles	f	%
Óptimo	59	32
Regular	109	60
No óptimo	14	8
Total	182	100

Elaboración propia

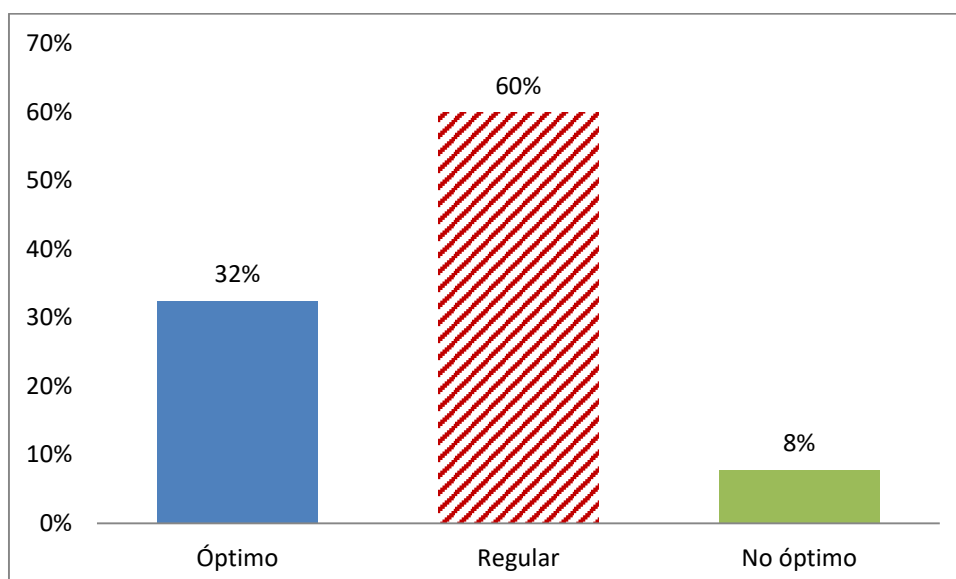


Figura 5: Niveles de satisfacción de la dimensión Capacidad de respuesta

Los resultados de esta dimensión asociada a la atención recibida en admisión, farmacia, laboratorio y exámenes, se presentan en la tabla 9 y en la figura 5, en las cuales se muestra que sólo el 32% de los usuarios entrevistados tiene un nivel de satisfacción óptima. En este resultado incidió que sólo el 35% mostró un nivel óptimo de satisfacción con la atención recibida en el módulo de admisión, el 44% con respecto al tiempo demorado en la atención en laboratorio, el 30% respecto al tiempo demorado en la atención en la toma de exámenes radiológicos y el 54% respecto a la rapidez de la atención en farmacia.

Dimensión Seguridad

Tabla 10

Seguridad, niveles de satisfacción

Niveles	f	%
Óptima	117	64%
Regular	58	32%
No óptimo	7	4%
Total	182	100%

Elaboración propia

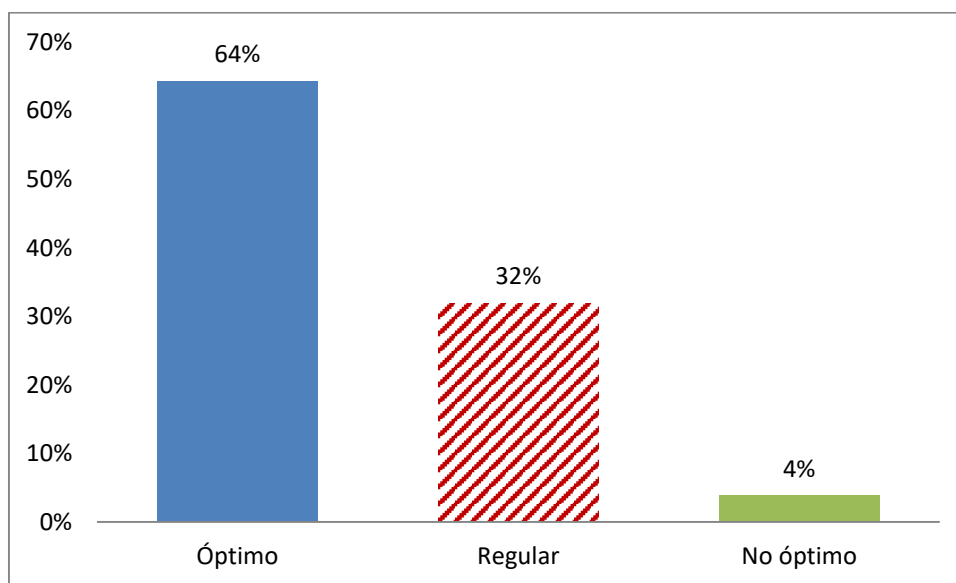


Figura 6: Niveles de satisfacción de la dimensión Seguridad

De forma general, los resultados de esta dimensión asociada al respeto a la privacidad del paciente, a la realización de un examen médico completo, al tiempo brindado por el médico para contestar las dudas y a la confianza inspirada por el médico se presentan en la tabla 10 y en la figura 6, en las cuales se muestra que el 64% de los usuarios entrevistados se encuentra en un nivel de satisfacción óptimo. En este resultado incidió que el 76% se mostró satisfecho con el respeto a la privacidad, el 40% respecto a la realización del examen médico completo, el 37% respecto al tiempo brindado por el médico para contestar las dudas y el 64% respecto a la confianza que le inspiró el médico tratante.

Dimensión Empatía

Tabla 11

Empatía, niveles de satisfacción

Niveles	f	%
Óptimo	118	65%
Regular	57	31%
No óptimo	7	4%
Total	182	100%

Elaboración propia

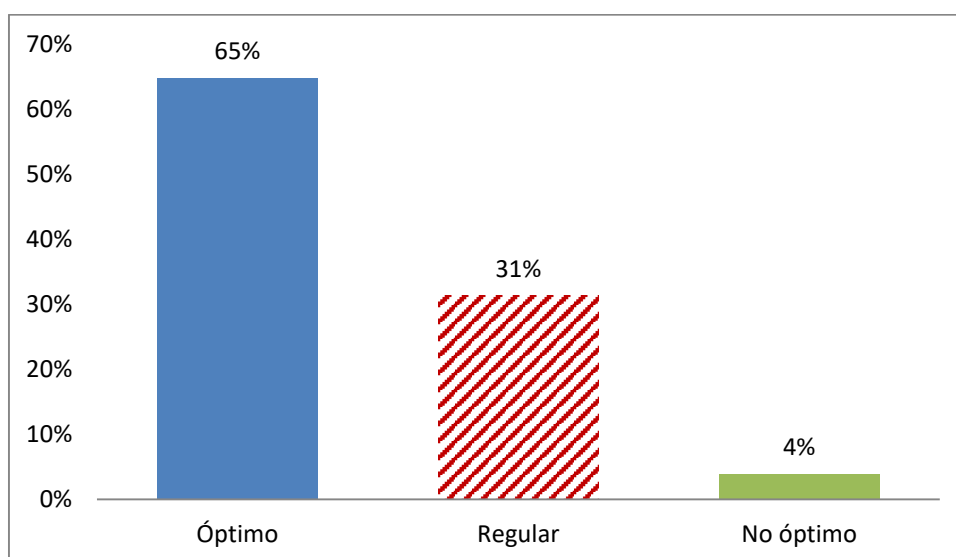


Figura 7: Niveles de satisfacción de la dimensión Empatía

De forma general, los resultados de esta dimensión asociada al trato amable, respeto y paciencia, al interés del médico por solucionar el problema de salud, a la comprensión de la explicación brindada por el médico sobre el problema de salud, tratamiento y procedimientos a aplicar, se presentan en la tabla 11 y en la figura 7, en las cuales se muestra que el 65% de los usuarios entrevistados está en un nivel de satisfacción óptima. En este resultado incidió que un 69% se mostró satisfecho con el trato recibido por el médico tratante, el 58% satisfecho con el interés mostrado por el médico, el 78% con la explicación del médico acerca del problema de salud y un 60% con la explicación sobre el tratamiento que recibirá.

Dimensión Aspectos Tangibles

Tabla 12

Aspectos tangibles, niveles de satisfacción

Niveles	f	%
Óptima	91	50%
Regular	85	47%
No óptimo	6	3%
Total	182	100%

Elaboración propia

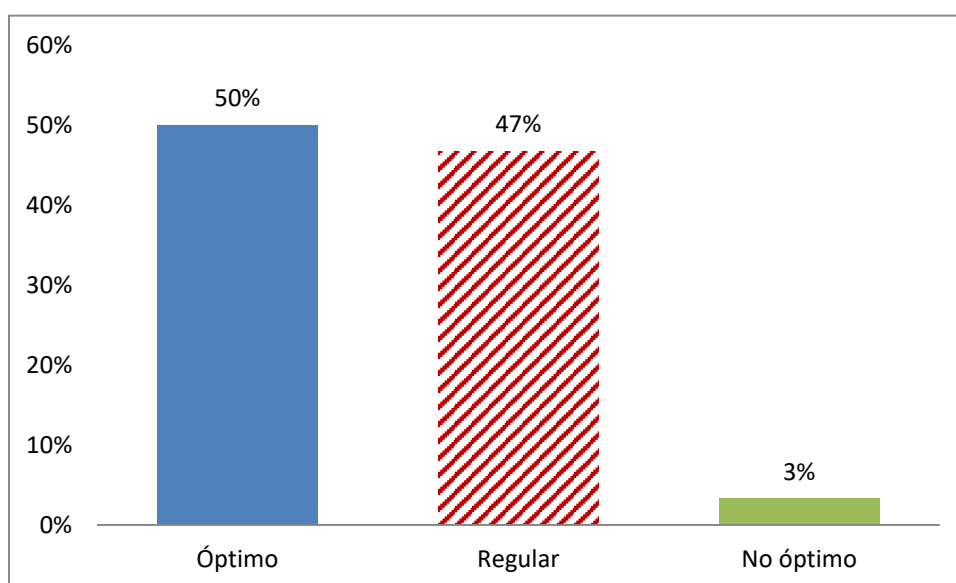


Figura 8: Niveles de satisfacción de la dimensión Aspectos Tangibles

De forma general, los resultados de esta dimensión asociada a los elementos con que cuenta el hospital para orientar a los usuarios (carteles, letreros), al personal para orientar, a la disponibilidad de equipos para la atención y a la limpieza de consultorios y áreas de espera, se presentan en la tabla 12 y en la figura 8, en las cuales se muestra que el 50% de los usuarios entrevistados indica que se encuentra en un nivel óptimo. En este resultado incidió que un 83% se mostró satisfecho con la ubicación de letreros y carteles para orientar a los usuarios, un 34% con la cantidad de personal para informar y orientar a los pacientes, un 51% con la disponibilidad de equipos y materiales para la atención médica; y un 36% con la limpieza presentada por los consultorios y ambientes de espera.

Satisfacción percibida según características socio demográficas

Satisfacción de usuarios según edad

Tabla 13

Satisfacción de usuario según grupos de edad

Grupos de edad	Óptimo		Regular		No óptimo		Total
	f	%	f	%	f	%	
15 - 29	18	39%	23	50%	5	11%	46
30 - 59	60	50%	51	43%	8	7%	119
60 a más	10	59%	6	35%	1	6%	17

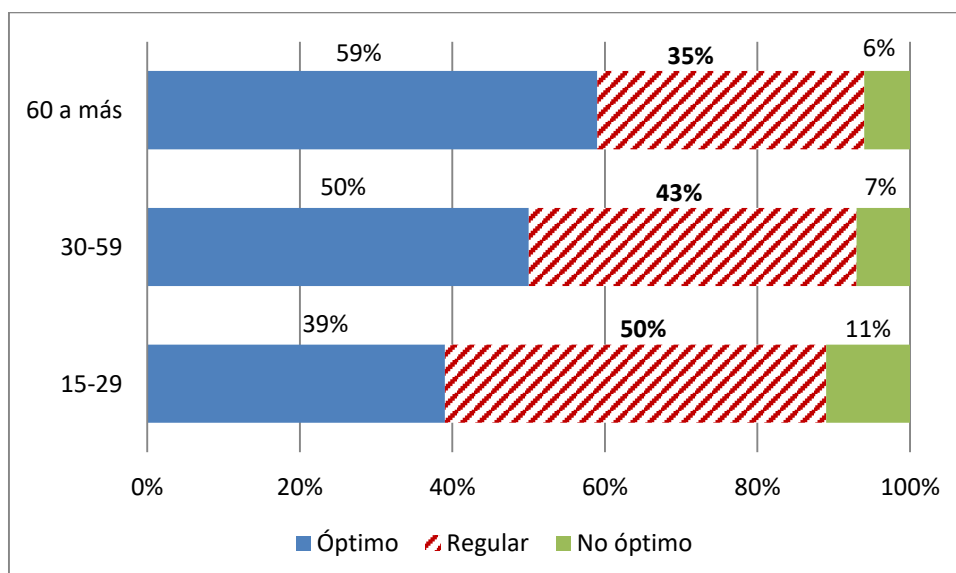


Figura 9: Niveles de satisfacción de usuarios, según edad

Según edad de los entrevistados, los niveles de satisfacción es como sigue:

En el grupo 18 – 29 años, el 50% se encuentra en un nivel regular de satisfacción, el 39% se encuentra en un nivel óptimo y el 11% en no óptimo.

En el grupo 30 – 59 años (el más numeroso), el 50% está un nivel óptimo, el 43% en regular y el 7% en un nivel no óptimo.

En el grupo 60 a más años, el 59% está en un nivel óptimo, el 35% en regular y el 6% en no óptimo.

Satisfacción de usuarios según género

Tabla 14

Satisfacción de usuarios según género

Género	Óptimo		Regular		No óptimo		Total
	f	%	f	%	f	%	
Hombre	37	45%	38	46%	7	9%	82
Mujer	51	51%	42	42%	7	7%	100

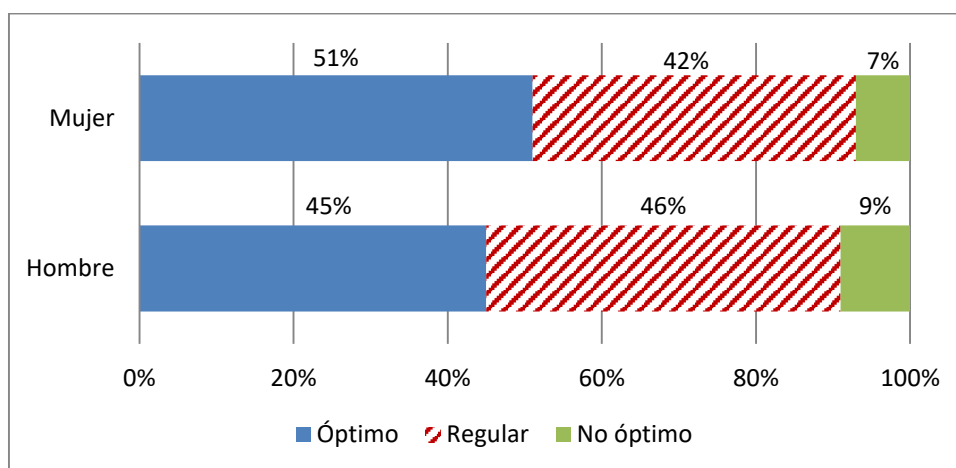


Figura 10: Niveles de satisfacción de usuarios, según género

Según la condición de género de los entrevistados, en mujeres la satisfacción en el nivel óptimo llega al 51%, en regular el 42%, y no óptima 7%. En hombres, el nivel óptimo alcanza el 45%, el regular el 46% y el no óptimo el 9%.

El mayor porcentaje de satisfacción del servicio encontrado en mujeres, podría estar relacionado con la historia de este importante centro de salud, que inicialmente fue inaugurado para brindar atención principalmente a mujeres y a la población de menores recursos.

Satisfacción de usuarios según nivel educativo

Tabla 15

Satisfacción de usuarios según nivel educativo

Nivel educativo	Óptimo		Regular		No óptimo		Total
	f	%	f	%	f	%	
Primaria	10	40%	13	52%	2	8%	25
Secundaria	49	49%	45	45%	6	6%	100
Sup. No univ.	23	56%	15	37%	3	7%	41
Universitaria	6	38%	7	44%	3	19%	16

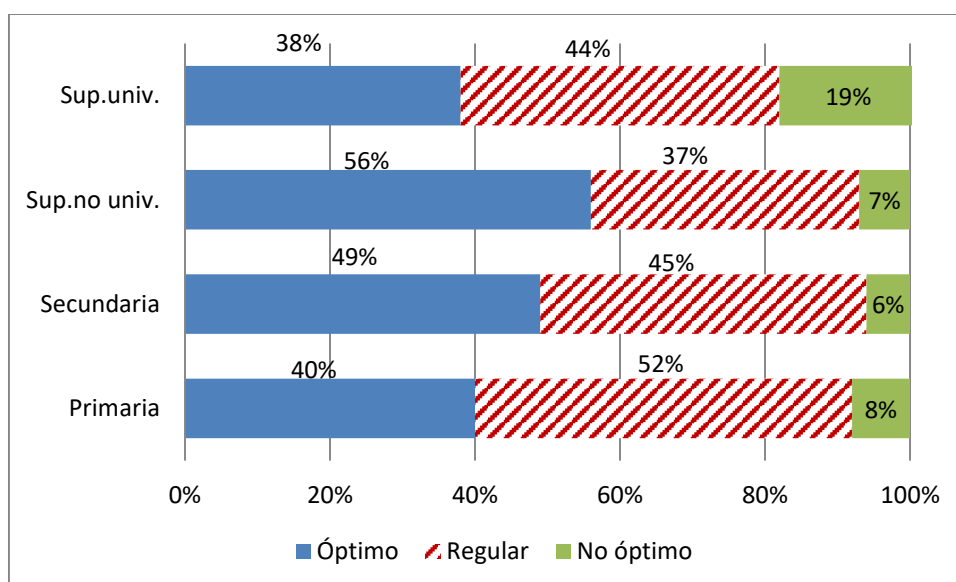


Figura 11: Niveles de satisfacción de usuarios, según nivel educativo

Según nivel educativo, entre los usuarios que cuentan con primaria la satisfacción óptima llega al 40%, en nivel regular el 52%, y en no óptimo el 8%. En los usuarios con secundaria, en nivel óptimo están el 49%, en regular el 45% y en no óptimo el 6%. En los usuarios con instrucción superior no universitaria, la satisfacción óptima llega al 56%, en regular el 37% y en no óptimo el 7%. Entre los usuarios con nivel universitario, la satisfacción en nivel óptimo está en 38%, en regular el 44% y en nivel no óptimo el 19%, cabe mencionar que algunos estudios anteriores habían encontrado una relación inversa entre el nivel educativo y el nivel de satisfacción.

Satisfacción de usuarios según ingreso familiar

Tabla 16
Satisfacción de usuarios según ingreso familiar

Ingreso familiar (S/.)	Óptimo		Regular		No óptimo		Total
	f	%	f	%	f	%	
400 - 850	19	43%	22	50%	3	7%	44
851 - 1500	64	56%	44	38%	7	6%	115
1501 - 2000	3	20%	11	73%	1	7%	15
2001 - 3000	2	25%	3	38%	3	38%	8

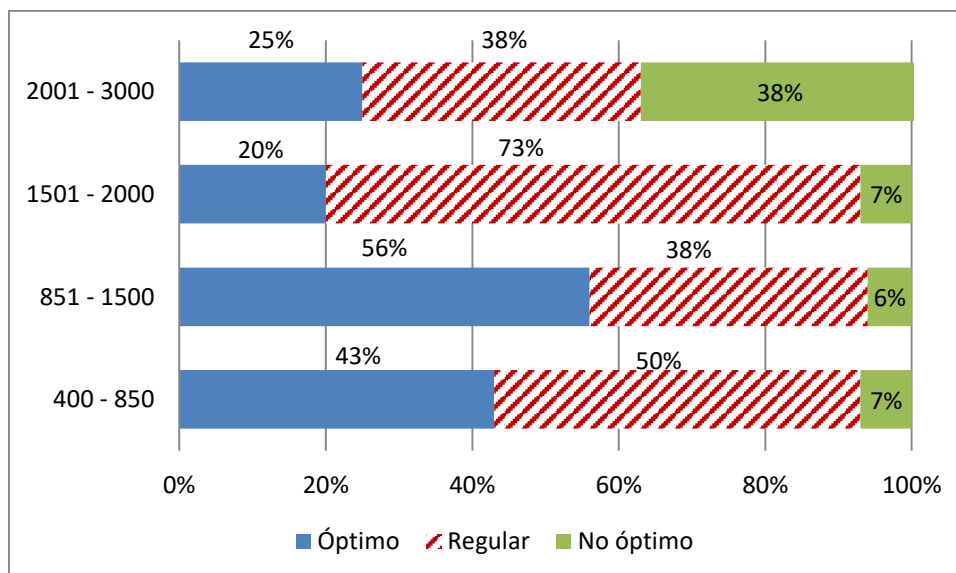


Figura 12: Niveles de satisfacción de usuarios, según ingreso familiar

Según ingreso familiar, en el grupo de menores ingresos 400 a 850 Soles, la satisfacción de nivel óptimo es del 46%, en regular el 50% y en no óptimo el 7%; en el grupo con ingresos entre 851 a 1500 Soles, la satisfacción óptima es el 56%, en regular el 38% y en no óptima el 6%; para los entrevistados con ingresos entre 1501 a 2000 Soles la satisfacción óptima es sólo de 20%, la regular es 73% y la no óptima 7%; y entre los usuarios con mayores ingresos 2001 a 3000 soles en nivel óptimo el 25%, en regular el 38% y la satisfacción no óptima llega a 38%.

IV. Discusión

Según los resultados obtenidos, el 48% se muestra satisfecho con la atención recibida, el 44% ni satisfecho ni insatisfecho y un 8% insatisfecho. Estas tasas difieren de los resultados encontrados en la investigación de Vargas (Quito 2013), quien encontró un alto porcentaje 98% de usuarios externos satisfechos con el servicio brindado por el Patronato Provincial de Pichincha, basado en la satisfacción encontrada en las dimensiones confianza brindada, respeto a sus creencias y privacidad, así como la forma en que resolvieron el problema de salud por el que acudieron a consulta.

En el mismo sentido, Del Salto (Quito 2012), también encontró un elevado porcentaje de usuario satisfechos con la atención recibida por el departamento médico del Instituto Nacional de Mejía alcanzando el 92%, encontrando una relación inversa entre la indiferencia y la descortesía con el grado calidad en la atención.

Otro trabajo en donde se encontró un alto nivel de satisfacción, fue en el que realizó Sánchez (México 2012) alcanzando al 75% de los usuarios entrevistados, asociando este resultado a dimensiones como la infraestructura. El autor también encontró que la satisfacción está asociada con el buen trato del médico, del personal administrativo de admisión, de enfermeras.

En otras investigaciones se encontraron tasas menores de satisfacción, como en el trabajo de Mauricio y Vivanco (Lima, 2014) en donde la mitad es decir 50% de los usuarios entrevistados estaba satisfecho y la otra mitad insatisfecho con el servicio recibido en el centro de salud Valdivieso. Para tal fin, usaron la encuesta Servqual modificada, 22 preguntas para las expectativas y 22 para las percepciones.

En el trabajo de Ventura y Rivera (Lima, 2014), encontraron que el 57% de los usuarios atendidos en el centro materno infantil Juan Pablo II estaba

medianamente satisfecho, el 41% insatisfechos y sólo el 2% altamente satisfechos.

En la investigación de Zárate y Zevallos (Lima, 2014), se usó un cuestionario de 24 preguntas para 3 dimensiones, como resultados se encontró que la satisfacción del usuario externo fue de 61%, con satisfacción intermedia el 38% y sólo el 1% insatisfecho con la atención recibida en el hospital Solidaridad del Rímac Metro – UNI.

v. Conclusiones

Primera: A nivel general, el 48% de los usuarios entrevistados indica que se encuentra en un nivel óptimo con la atención recibida en el hospital Arzobispo Loayza, el 44%, en la condición de regular y el 8% se encuentra en el nivel no óptimo.

Segunda: En la dimensión Fiabilidad, el porcentaje de usuarios con un nivel de satisfacción óptima alcanzó el 51%. Tasa determinada por el 52% que se mostró satisfecho con la orientación y explicación que le brindó el personal de informes sobre los trámites que debe realizar para lograr atención en consulta externa; el 49% se mostró satisfecho con el cumplimiento del horario de la cita; el 63% se mostró satisfecho con el respeto a la programación y al orden de llegada, el 86% se mostró satisfecho con la disponibilidad de la historia clínica al momento de la atención. El menor porcentaje de satisfacción, 42% se dio al consultarse por la disponibilidad y facilidad para la obtención de citas médicas.

Tercera: En la dimensión Capacidad de Respuesta, se encuentran los resultados más alarmantes ya que el 40% de los usuarios encuestados presenta satisfacción no óptima con el tiempo que demora la atención en caja o en el módulo de admisión, el 43% está en un nivel de satisfacción óptima con el tiempo de espera para la toma de análisis en laboratorio, en cuanto a la toma de exámenes radiológicos el 36% presenta un nivel regular de satisfacción y el 53% se mostró satisfecho con la atención en farmacia.

Cuarta: En la dimensión Seguridad, el 73% de los encuestados mostró satisfacción óptima en cuanto al respeto a la privacidad durante la atención en el consultorio; el 48% presentó satisfacción de nivel regular al consultarles por la realización del examen médico completo por parte del médico tratante, en el mismo nivel regular el 43% se sintió con el tiempo brindado por el médico para contestar las dudas respecto al problema de salud por el que fue atendido; y el 64% se sintió satisfecho con la confianza inspirada por el médico.

Quinta: En la dimensión Empatía, el 58% se sintió satisfecho con el trato brindado (amabilidad, respeto y paciencia) por el personal de consulta externa, el 47% respondió estar satisfecho con el interés mostrado por el médico en solucionar su problema de salud, el 75% mencionó estar satisfecho con la explicación brindada por el médico sobre el problema de salud, el 57% mostró satisfacción respecto a la explicación brindada por el médico sobre el tratamiento que recibirá, el tipo de medicamento, la dosis y los efectos adversos, y el 86% declara estar satisfecho con la explicación brindada por el médico respecto a los procedimientos o análisis que le realizarán.

Sexta: En la dimensión Aspectos Tangibles, el 78% mostró satisfacción óptima con la ubicación y cantidad de carteles y letreros para orientar a los usuarios, a diferencia de este resultado, el 36% mostró satisfacción no óptima con que no haya persona para informar y orientar en consulta externa, el 48% se sintió satisfecho con la disponibilidad de equipos y materiales en el consultorio y finalmente sólo el 29% se encuentra satisfecho con la limpieza observada en el consultorio y en sala de espera.

VI. Recomendaciones

Primera: el bajo nivel de satisfacción observado en la dimensión capacidad de respuesta (32%) refleja las deficiencias presentadas con la atención recibida en los módulos de admisión, caja y para la toma de exámenes radiológicos. Se sugiere contar con un mayor número de módulos que a la vez brinden comodidad como sillas y de ser posible aire acondicionado.

Segunda: otra de las dimensiones en donde se encontró bajo nivel de satisfacción es aspectos tangibles (50%), que expresa la inconformidad de los usuarios específicamente en la falta de personal para informar y orientar a los pacientes. Se sugiere contratar personal y capacitarlo para esta tarea. En cuanto a la falta de materiales y equipos en los consultorios como camillas, sillas, se recomienda programar su compra en el plan anual de adquisiciones.

Tercera: Se observó insatisfacción en el aspecto de la limpieza del consultorio y ambientes de espera, por lo que se recomienda mejorar este indicador.

Cuarta: Finalmente, se observó insatisfacción con el tiempo brindado por el médico para absolver las dudas del paciente, se sugiere implementar procesos educativos para médicos y enfermeras, para mejorar la comunicación, pues es una habilidad que deben tener estos profesionales y que debería ser condición para laborar en un centro hospitalario.

Referencias

- Acuña, P., Adrianzen, S., Almeyda, K., Carhuancho, J. (2012). “*Evaluación del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins*”. Revista Horizonte Médico. Perú.
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación*. Pearson.
- Berry, L. Leonard, David R. Bennet, Carter W. Brown (1989) *Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras*, Díaz de Santos, Madrid.
- Cabello, E., Chirinos, J. (2012) “*Validación y aplicabilidad de encuestas Servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*”. Artículo Revista Médica Herediana. Perú.
- Cronin, J., Taylor, S. (1992) “*Measuring service quality: a reexamination an extension*”. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Del Salto, E. (2014) “*Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*”. Ecuador.
- Donabedian, A. (1993) Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Revista de salud pública de México. México.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Editorial Díaz de Santos. Madrid
- Hernández, R (2013) *Metodología de la Investigación*
- Huiza, G. (2006) “*Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval Callao. Octubre – Diciembre 2003*”. Perú.
- Luján, J. (2011) “*Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño*”. Perú.

- Matsumoto, R. (2014) *“Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto”*. Perspectivas. Universidad Católica Boliviana San Pablo, Bolivia.
- Mauricio, C., Vivanco, M. (2014) *“Nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Valdivieso”*. Lima, Perú.
- Miranda, F., Chamorro, A., Rubio, S. (2007) *“Introducción a la Gestión de la calidad”*. Madrid, España.
- Morales, C. (2009) *“Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda, febrero a abril de 2009”*. Bogotá, Colombia
- Orozco, B., Henao, L., Londoño, O. (2011) *“Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Departamental San Jose de Marulanda Caldas – ESE”*. Manizales, Colombia
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1988). *“Servqual: a multiple scale for measuring consumer perceptions of service quality”*. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1985) *“A conceptual model of service quality and its implications for future research”*. *Journal of Retailing*, 49, 44-60.
- Ponce, E., Rivera, S. (2014) *“Satisfacción del usuario externo atendido en el Centro Materno Infantil Juan Pablo”* Lima, Perú.
- Rodriguez, A. *Elaboración del marco teórico referencial que sustente la aplicación de la metodología Servperf para la gestión de la calidad en una empresa de servicios*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/modelo-servperf-para-gestion-calidad-empresa-servicios-marco-teorico/>
- Sánchez, H. (2002). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Editorial Universitaria, Lima.

- Sutton, L., García, R., Hernández, R., Ramírez, O. (2013) *“Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica”*. México.
- Valerie, A., Zeithaml, A., Parasuraman, L. (2003) *Calidad total en la gestión de los servicios*. Ed. Díaz de Santos.
- Vargas, D. (2013) *“Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha”*. Ecuador.
- Veliz, M. Villanueva R. *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011)*.
- Zárate, M., Zevallos, W. (2014) *“Nivel de satisfacción de los pacientes en la consulta externa del Hospital Solidaridad del Rímac – Metro UNI”*. Lima, Perú.

Anexos

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Satisfacción en la atención recibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016

2. AUTOR

Br. María Elena Callalli Campana

3. RESUMEN

La presente investigación titulada "Satisfacción en la atención recibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Arzobispo Loayza, 2016" tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de este centro hospitalario durante el mes de agosto 2016. Es una investigación sustantiva, con un diseño descriptivo simple, de corte transversal. Se utilizó una muestra probabilística de 182 usuarios entre hombres y mujeres, el instrumento utilizado fue un cuestionario de 22 preguntas y tuvo un nivel de confiabilidad de 0.857 y validez por juicio de expertos aplicable a la muestra.

Los resultados de la investigación, mostraron que el 48% de los encuestados muestra un nivel de satisfacción óptima con la atención recibida, el 44% declara un nivel regular de satisfacción y la satisfacción en un nivel no óptimo alcanza el 8% de los usuarios. Según dimensiones los niveles de satisfacción fueron Empatía 65% (la más valorada), Seguridad 64%, Fiabilidad 51%, Aspectos Tangibles 50%, y Capacidad de respuesta 32% (la menos valorada).

PALABRAS CLAVE

Satisfacción, usuario, calidad de servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

4. ABSTRACT

The present research entitled "Satisfaction in the care received by external consultation users of the Arzobispo Loayza Hospital, 2016" had as general objective to determine the level of satisfaction of external users of this hospital during the month of August 2016. It is an investigation Substantive, with a simple descriptive, cross-sectional design. We used a probabilistic sample of 182 users

between men and women, the instrument used was a questionnaire of 22 questions and had a reliability level of 0.857 and validity by expert judgment applicable to the sample.

The results of the research showed that 48% of the respondents showed an optimum level of satisfaction with the care received, 44% declared a regular level of satisfaction and satisfaction at a non-optimal level reaches 8% of users. According to dimensions satisfaction levels were Empathy 65% (most valued), Safety 64%, Reliability 51%, Tangible Aspects 50%, and Responsiveness 32% (least valued).

KEY WORDS

Satisfaction, user, quality of service, reliability, responsiveness, security, empathy, tangible aspects.

INTRODUCCIÓN

5. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el cuantitativo, descriptivo, que recogió información en un período específico, para lo cual se utilizó como instrumento un cuestionario con una escala de Likert, que brindaron información acerca de la variable de estudio en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

6. RESULTADOS

Según los resultados obtenidos se observa que el 48% de los encuestados se sienten satisfechos con el servicio brindado, el 44% ni satisfecho ni insatisfecho, y la insatisfacción alcanza al 8%. Al observar los resultados según dimensiones en capacidad de respuesta la satisfacción

7. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos, el 48% se muestra satisfecho con la atención recibida, el 44% ni satisfecho ni insatisfecho y un 8% insatisfecho. Estas tasas difieren de los resultados encontrados en la investigación de Vargas (Quito 2013), quien encontró un alto porcentaje 98% de usuarios externos satisfechos con el servicio brindado por el Patronato Provincial de Pichincha, basado en la satisfacción encontrada en las dimensiones confianza brindada, respeto a sus creencias y privacidad, así como la forma en que resolvieron el problema de salud por el que acudieron a consulta.

En el mismo sentido, Del Salto (Quito 2012), también encontró un elevado porcentaje de usuario satisfechos con la atención recibida por el departamento médico del Instituto Nacional de Mejía alcanzando el 92%, encontrando una relación inversa entre la indiferencia y la descortesía con el grado calidad en la atención.

Otro trabajo en donde se encontró un alto nivel de satisfacción, fue en el que realizó Sánchez (México 2012) alcanzando al 75% de los usuarios entrevistados, asociando este resultado a dimensiones como la infraestructura. El autor también encontró que la satisfacción está asociada con el buen trato del médico, del personal administrativo de admisión, de enfermeras.

En otras investigaciones se encontraron tasas menores de satisfacción, como en el trabajo de Mauricio y Vivanco (Lima, 2014) en donde la mitad es decir 50% de los usuarios entrevistados estaba satisfecho y la otra mitad insatisfecho con el servicio recibido en el centro de salud Valdivieso. Para tal fin, usaron la encuesta Servqual modificada, 22 preguntas para las expectativas y 22 para las percepciones.

En el trabajo de Ventura y Rivera (Lima, 2014), encontraron que el 57% de los usuarios atendidos en el centro materno infantil Juan Pablo II estaba medianamente satisfecho, el 41% insatisfechos y sólo el 2% altamente satisfechos.

En la investigación de Zárate y Zevallos (Lima, 2014), se usó un cuestionario de 24 preguntas para 3 dimensiones, como resultados se encontró que la satisfacción del usuario externo fue de 61%, con satisfacción intermedia el 38% y sólo el 1% insatisfecho con la atención recibida en el hospital Solidaridad del Rímac Metro – UNI.

8. CONCLUSIONES

Primera: A nivel general, el 48% de los usuarios entrevistados indica que se encuentra en un nivel óptimo con la atención recibida en el hospital Arzobispo Loayza, el 44%, en la condición de regular y el 8% se encuentra en el nivel no óptimo.

Segunda: En la dimensión Fiabilidad, el porcentaje de usuarios con un nivel de satisfacción óptima alcanzó el 51%. Tasa determinada por el 52% que se mostró satisfecho con la orientación y explicación que le brindó el personal de informes sobre los trámites que debe realizar para lograr atención en consulta externa; el 49% se mostró satisfecho con el cumplimiento del horario de la cita; el 63% se mostró satisfecho con el respeto a la programación y al orden de llegada, el 86%

se mostró satisfecho con la disponibilidad de la historia clínica al momento de la atención. El menor porcentaje de satisfacción, 42% se dio al consultarse por la disponibilidad y facilidad para la obtención de citas médicas.

Tercera: En la dimensión Capacidad de Respuesta, se encuentran los resultados más alarmantes ya que el 40% de los usuarios encuestados presenta satisfacción no óptima con el tiempo que demora la atención en caja o en el módulo de admisión, el 43% está en un nivel de satisfacción óptima con el tiempo de espera para la toma de análisis en laboratorio, en cuanto a la toma de exámenes radiológicos el 36% presenta un nivel regular de satisfacción y el 53% se mostró satisfecho con la atención en farmacia.

Cuarta: En la dimensión Seguridad, el 73% de los encuestados mostró satisfacción óptima en cuanto al respeto a la privacidad durante la atención en el consultorio; el 48% presentó satisfacción de nivel regular al consultarles por la realización del examen médico completo por parte del médico tratante, en el mismo nivel regular el 43% se sintió con el tiempo brindado por el médico para contestar las dudas respecto al problema de salud por el que fue atendido; y el 64% se sintió satisfecho con la confianza inspirada por el médico.

Quinta: En la dimensión Empatía, el 58% se sintió satisfecho con el trato brindado (amabilidad, respeto y paciencia) por el personal de consulta externa, el 47% respondió estar satisfecho con el interés mostrado por el médico en solucionar su problema de salud, el 75% mencionó estar satisfecho con la explicación brindada por el médico sobre el problema de salud, el 57% mostró satisfacción respecto a la explicación brindada por el médico sobre el tratamiento que recibirá, el tipo de medicamento, la dosis y los efectos adversos, y el 86% declara estar satisfecho con la explicación brindada por el médico respecto a los procedimientos o análisis que le realizarán.

Sexta: En la dimensión Aspectos Tangibles, el 78% mostró satisfacción óptima con la ubicación y cantidad de carteles y letreros para orientar a los usuarios, a diferencia de este resultado, el 36% mostró satisfacción no óptima con que no haya persona para informar y orientar en consulta externa, el 48% se sintió satisfecho con la disponibilidad de equipos y materiales en el consultorio y finalmente sólo el 29% se encuentra satisfecho con la limpieza observada en el consultorio y en sala de espera.

9. REFERENCIAS

Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación*. Pearson.

Berry, L. Leonard, David R. Bennet, Carter W. Brown (1989) *Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras*, Díaz de

Santos, Madrid.

Cronin, J., Taylor, S. (1992) "*Measuring service quality: a reexamination and Extension*". *Journal of Marketing*, 56, 55-68.

Del Salto, E. (2014) "*Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*". Ecuador.

Donabedian, A. (1993) Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Revista de salud pública de México*. México.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1985) "*A conceptual model of service quality and its implications for future research*". *Journal of Retailing*, 49, 44-60.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Satisfacción en la atención recibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016 Autor: María Elena Callalli Campana						
PROBLEMA	OBJETIVOS	Variable: Satisfacción de usuarios				
Problema General ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención recibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016? Problemas Específicos Problema específico 1: ¿Cuál es el nivel de fiabilidad percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016? Problema específico 2: ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016?	Objetivo General Determinar el nivel de satisfacción en la atención recibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016. Objetivos Específicos Objetivo específico 1: Determinar es el nivel de fiabilidad percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016 Objetivo específico 2: Determinar el nivel de capacidad de respuesta percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Nivel y Rango
		Fiabilidad	-Igualdad de atención -Respeto al orden -Respeto al horario -Atención en informes	P1, P2, P3, P4, P5	Muy satisfecho 5 Satisfecho 4 Ni satisfecho Ni insatisfecho 3 Insatisfecho 2 Muy insatisfecho 1	Óptima (81-110) Regular (51-80) No óptima (22-50)
		Capacidad de respuesta	-Rapidez en la atención en módulos	P6, P7, P8, P9		
		Seguridad	-Respeto a la privacidad -Evaluación médica -Tiempo para atender dudas -Confianza inspirada	P10, P11, P12, P13		
		Empatía	-Trato amable -Interés -Comprensión sobre del estado de salud	P14, P15, P16, P17, P18 P19, P20, P21, P22		

<p>Problema específico 3: ¿Cuál es el nivel de seguridad percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016?</p> <p>Problema específico 4: ¿Cuál es el nivel de empatía percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016?</p> <p>Problema específico 5: ¿Cuál es el nivel de aspectos tangibles percibidos por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016?</p> <p>Problema específico 6: ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza según características socio demográficas?</p>	<p>Objetivo específico 3: Determinar el nivel de seguridad percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.</p> <p>Objetivo específico 4: Determinar el nivel de empatía percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.</p> <p>Objetivo específico 5: Determinar el nivel de aspectos tangibles percibidos por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.</p> <p>Objetivo específico 6: Determinar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza según características socio demográficas</p>	Aspectos tangibles	<p>-Señalización de ambientes</p> <p>-Disponibilidad de equipos y materiales</p> <p>-Limpieza y comodidad de ambientes</p>			
--	---	--------------------	--	--	--	--

MATRIZ DE DATOS

Variable: Satisfacción de usuarios

Usuario	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	2	3	5	4	3	2	4
2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3
3	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	2	2	3	3	3	4	4	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4
5	2	3	4	4	2	2	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	2	4	2
6	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2
7	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
8	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	4	2	2	2
9	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
10	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3
11	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	3	1	1	2	2	4	4	4	4	2	4	2
12	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	4	3
13	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3
14	2	3	4	4	2	1	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
15	4	3	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	1	2	2
16	4	2	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	2	2	2
17	4	4	4	5	3	2	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3
18	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	2	3	4	4	3	4	3	2	3
19	2	3	4	5	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2
20	4	4	4	4	1	2	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	2
21	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3
22	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
23	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4
24	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2
25	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	3	2
26	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	4	2	2	2
27	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	2
28	3	2	3	4	2	1	3	3	3	4	3	2	4	2	2	2	4	3	4	2	3	2
29	3	3	4	4	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2
30	4	3	4	5	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3
31	2	4	2	3	3	3	1	2	2	4	2	3	2	1	2	3	3	3	4	3	2	3
32	4	2	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3
33	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3
34	2	2	3	4	3	3	3	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
35	4	3	4	4	2	2	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2
36	1	3	4	4	2	2	1	3	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	2
37	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2
38	2	3	4	4	2	2	2	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	2	2	3	2
39	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3

40	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
41	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	2	3	4	2	2	3	3	3	4	2	4	2
42	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	
43	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2
44	2	3	2	4	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	4	3	3	4	2	3	2
45	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
46	3	4	3	4	3	1	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
47	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	2
48	3	3	4	5	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
49	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2
50	3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2
51	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	2	2	2
52	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	2	3	2
53	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4	2	2	2
54	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	1	5	5	5	4	3	4	4	2	4	2
55	4	3	4	4	2	2	4	2	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	2	4	2
56	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	2	3	2
57	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	1	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4
58	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
59	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
60	4	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	2
61	4	2	3	4	2	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2
62	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3
63	4	2	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	4	2	4	2
64	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2
65	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	2	4	3	3	4	4	4	2	4	2
66	4	4	3	5	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	3	2
67	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3
68	4	4	2	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3
69	3	3	3	4	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	4	2	4	2
70	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
71	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3
72	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3
73	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3
74	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
75	4	4	4	4	2	2	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	2
76	4	4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	2	1	1	1	3	3	4	4	2	2	2
77	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3
78	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	3	2	3	2	4	3	4	5	4	3	3
79	4	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	1	4	4	2	4	4	4	4	2	3	2
80	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	4	4	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4
83	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2

127	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
128	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
129	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	2	4
130	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	3	4
131	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
132	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
133	3	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4
134	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
135	3	4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
137	2	4	2	2	3	3	2	2	2	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3
138	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4
139	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4
140	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	1	4	3	2	3	4	4	4	3	4
142	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4
143	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
145	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3
146	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
147	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	1	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3
148	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3
150	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	3	2	3
151	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
152	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
153	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4
154	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3
155	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3
156	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
157	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4
159	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3
160	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
161	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
162	3	3	4	4	4	2	4	2	2	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	4	3
163	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
164	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
165	4	2	4	4	2	3	4	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2
166	3	4	3	4	3	1	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
167	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	4	3	4	2	2	3	2
168	4	2	3	4	3	2	3	2	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3
169	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	1	4	4	4	4	2	3	2

170	4	3	4	5	2	2	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	3	2	
171	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2
172	4	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3
173	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4
174	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	4	2	2	3	2
175	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4
176	2	2	2	3	4	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2
179	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	2	4	4	4	3	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5
181	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	3	3	4
182	3	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	2	2	2	4	3	4	3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA

Buenas, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer su opinión sobre el servicio que se da en este establecimiento de salud. Sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

I. Características del entrevistado									
¿Cuál es su edad?	<input style="width: 40px;" type="text"/>	Sexo	<input style="width: 30px;" type="text" value="M"/>	<input style="width: 30px;" type="text" value="F"/>	¿Está usted afiliado al SIS? Si <input style="width: 30px;" type="text"/> No <input style="width: 30px;" type="text"/>				
¿En dónde vive?	<input style="width: 280px;" type="text"/>				¿Cuál es su nivel educativo?				
Aproximadamente, ¿cuánto es el ingreso familiar mensual?	<input style="width: 280px;" type="text" value="S/."/>				Sin nivel..... 1				
					Inicial 2				
					Primaria 3				
					Secundaria 4				
					Superior técnica 5				
					Superior universitaria 6				
N°					1	2	3	4	5
FIABILIDAD									
1	D1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	D1	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	D1	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	D1	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	D1	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
CAPACIDAD DE RESPUESTA									
6	D2	¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?							
7	D2	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	D2	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	D2	¿La atención en farmacia fue rápida?							
SEGURIDAD									
10	D3	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	D3	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	D3	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	D3	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
EMPATIA									
14	D4	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							

15	D4	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	D4	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
17	D4	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
18	D4	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
ASPECTOS TANGIBLES							
19	D5	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	D5	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	D5	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	D5	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, María Elena Callalli Campana, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09466948 con el artículo titulado “Satisfacción en la atención recibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima. Diciembre 2016

María Elena Callalli Campana



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Eliana Soledad Castañeda Nuñez, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Satisfacción en la atención recibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016”**, de la estudiante **María Elena Callalli Campana**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constató 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 21 de Enero del 2017


CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD
DNI: 08104562



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://ev.tumitin.com/apq/carta/es/?lang=es&os=3&co=771967117&u=1049816743>

feedback studio

TESIS DE MAESTRIA

0/0

<

>

?



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción en la atención recibida por los
usuarios de consulta externa del Hospital
Nacional Arzobispo Loayza, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. María Elena Calleja Campana

ASESOR:

Mgtr. Castañeda Núñez Eliana

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a EP NBS S.A. Trabajo del estudiante	2 %	>
2	blibing.us.es Fuentes de internet	2 %	>
3	www.cytia.com.ar Fuentes de internet	1 %	>
4	www.scribd.com Fuentes de internet	1 %	>
5	www.gestiopolis.com Fuentes de internet	1 %	>
6	www.slideshare.net Fuentes de internet	1 %	>

Página: 1 de 70

Número de palabras: 11798

Volver a Turnitin Classic

7:32 a. m.
17/02/2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CALLALI CAMPANA MARIA ELENA

D.N.I. : 09466948

Domicilio : Prlg. Garcilaso de la Vega 268 Comas

Teléfono : Fijo : 469.2033 Móvil : 988.849380

E-mail : maria.callali@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☐ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

Grado :

Mención :

MAESTRA

GESTION

☐ Doctorado

PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CALLALI CAMPANA MARIA ELENA

Título de la tesis:

SATISFACCION EN LA ATENCION RECIBIDA POR LOS USUARIOS
DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA,
2016

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

7.11.2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CALLALI CAMPANA MARÍA ELENA

INFORME TITULADO:

SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN RECIBIDA POR LOS
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL
ARZOBISPO LOAYZA, 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 30 DE ABRIL DE 2017

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
DTC ESCUELA DE POSGRADO UCV